

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. (2540, กรกฎาคม-ธันวาคม). เคล็ดลับการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบ
เจาะลึก. วารสารวิจัยทางการแพทย์, 1(2).

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2537). มาตรฐานการพยาบาล:
รพศ./รพท./รพช. กรุงเทพฯ: องค์การทหารผ่านศึก.

_____. (2539). คู่มือการจัดบริการพยาบาลจากหลักการสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2541). เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

_____. (2544). มาตรฐานการพยาบาลในชุมชน. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2545). แนวทางการจัดบริการระดับปฐมภูมิ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตร
แห่งประเทศไทย.

กระทรวงสาธารณสุข. (2544 ก). แนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน.
นนทบุรี: สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข.

_____. (2544 ข). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549). นนทบุรี: สำนักงาน
เขตบางคอแหลม.

_____. (2545). แนวทางการตรวจราชการและนิเทศงาน. ใน เอกสารประกอบการประชุม.
ม.ป.ท.

กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2533). การควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล. ใน ประมวลการประชุม
วิชาการการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ครั้งที่ 5 สมาคมศิษย์เก่าพยาบาลศิริราช.
กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนการพิมพ์.

_____. (2539). การบริหารหอผู้ป่วย. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

_____. (2544). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน: ปัญหาของผู้บริหาร. วารสารการศึกษา
พยาบาล, 10(3), 11-12.

กุลยา ตันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล. (2541). วิชาชีพการพยาบาลในยุคเศรษฐกิจถดถอย.
สารสาการพยาบาล, 13(1), 1-7.

กุลวรรัดดา สิงหะ. (2535). การสัมภาษณ์ระดับลึก. ใน เบญจา ขอดคำเนิน-แอ็ดติงก์ และภาณี วงษ์เอก
(บรรณาธิการ), คู่มือวิจัยพฤติกรรมสุขภาพชุดที่ 2 พฤติกรรมสุขภาพ: วิธีการศึกษาเชิง
คุณภาพ (หน้า 20-22). นนทบุรี: โครงการข่างานวิจัยพฤติกรรมสุขภาพ ศูนย์ประสานงาน
ทางการแพทย์และสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

กรุงเทพมหานคร. (2541). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ:
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

ไชแสง โพธิโกสุม. (ม.ป.ป.). การวางแผน. ใน ไชแสง โพธิโกสุม ยุพดี โสทธิพันธุ์ และวัลลภา
คชภักดี (บรรณาธิการ), เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 640-422 การบริหาร
การพยาบาล 2. สงขลา: ภาควิชาบริหารการศึกษายาบาลและบริการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. (2540). ความก้าวหน้าการวิจัย
และพัฒนารูปแบบในพื้นที่โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. ใน เอกสารประกอบ
การประชุม (8 ธันวาคม 2540). นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2544). ความก้าวหน้าโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. ใน เอกสารประกอบ
การประชุม. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9. (2544). แผนพัฒนาเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

คณะนักวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์. (2544).
โครงการวิจัยและพัฒนารูปแบบการจัดและให้บริการสุขภาพพระดัดต้นในชุมชน. ใน
เอกสารประกอบการแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ และเพิ่มเติมเพื่อสะท้อนความคิด
ในเรื่องการจัดบริการสุขภาพพระดัดต้น (3-5 เมษายน 2544). นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบ
สาธารณสุข.

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2540). บริการพยาบาลไทยสู่สากล. ชลบุรี:
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จรัสศรี แดงฉิม. (2546). ความต้องการการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขที่
ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จันทร์เพ็ญ เจริญศิลป์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของ
วิชาชีพ นโยบายการพัฒนากุศลกรกับพฤติกรรมกรรมการพัฒนากุศลกรของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยตามทฤษฎีการปรับตัวของรอย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด.
จุฬาลงกรณ์เวชสาร, 38(4), 169-178.

_____. (2544). ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

- จูรีวรรณ มณีแสง. (2544). เรื่องจากปก. แนวทางการปฏิบัติเพื่อคุณภาพสู่การประกันคุณภาพ
สถาบัน, 1(50), 16-26.
- ชาติรี บานชื่น. (2541). กระบวนการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. ใน เอกสาร
ประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง "การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1"
(หน้า 31). กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยระบบสาธารณสุข.
- _____. (2544). พฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของชาวชนบทหมู่บ้านหนึ่งใน
จังหวัดเลย. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 6(2), 50-58.
- ชัยยง ขามรัตน์. (2543). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2540). หลักการบริหารงานสาธารณสุข. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการ
สาธารณสุขขอนแก่น.
- ทัศนาศา บุญทอง. (2542). ทิศทางการปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพ
ไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต. กรุงเทพฯ: สิริขุดการพิมพ์.
- _____. (2543). การพยาบาลไทยในระยะเปลี่ยนสู่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: ไพศาลศิลป์การพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิภา แว่วจิตร. (2545). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลนัสสิคมจังหวัด
ชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตา ชูโต. (2540). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: พี. เอ็น. การพิมพ์.
- เบญจมา ขอดคำเนิน และคณะ. (2536). การศึกษาเชิงคุณภาพ: เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. นครปฐม:
โครงการเผยแพร่ข่าวสารและการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปิ่นนิภา วนากมล. (2545). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนระศีต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประจักษ์ บัวผัน. (2544). การพัฒนาคุณภาพบริการในสถานีนอนมัย. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 1(2), 16-25.
- ประเทือง เจียมตน. (2546). ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลอินทร์บุรีจังหวัดสิงห์บุรี. งานนิพนธ์ปริญญา
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวศ วะสี. (2539). การปฏิรูประบบเพื่อสุขภาพ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2536). 50 ปีชีวิตและงานอาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. กรุงเทพฯ:
รุ่งเรืองการพิมพ์
- _____. (2538). การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- _____. (2539). พลิกโฉมการบริหารการพยาบาลในทศวรรษที่ 21. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา, 3(2), 1-7.
- _____. (2541). แนวคิดทางธุรกิจในงานบริการพยาบาล. ใน เอกสารเพื่อการอบรมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง กลยุทธ์การดำเนินงานบริการพยาบาลเชิงธุรกิจ (หน้า 49-51). ชลบุรี:
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2544). ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล. ชลบุรี: คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรี ทองแผ่. (2540). คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขต 2.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล,
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2536). เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. ใน เอกสาร
ประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลที่ประทับใจ (หน้า 15-20). นนทบุรี:
สำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2538). เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. ใน เอกสารประกอบการประชุม
วิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณธรรม และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน
วันที่ 21-23 สิงหาคม. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. .
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. (2542). การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ.
กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2535, เมษายน-มิถุนายน). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล: วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์, 12(2).
- เพ็ญแข ลาภยิ่ง และสัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์. (2546). การดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชนในหนึ่งปีแรกของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาจังหวัด. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 12(6), 923-936.
- ภิรมย์ กมลรัตนกุล, มนต์ชัย ชลาประวรัต และทวิสิน ต้นประยูร. (2542). หลักการทำวิจัยให้สำเร็จ. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- รัตนา ยอดอานนท์. (2546). การพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน:กรณีศึกษาหนองสาหร่าย. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 12(5), 689-701.
- เรณา พงษ์เรืองพันธ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธ์. (2541). การวิจัยทางการพยาบาล. ชลบุรี: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรวดี ศิรินคร. (2541). การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ. สารสภากาพยาบาล, 13(3), 34-41.
- วิญญา วิศาลภรณ์. (2540). การวิจัยทางการศึกษา หลักการและแนวทางการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ดันยอการพิมพ์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริพงศ์ ทองสกุล. (2545). บริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของสถานีอนามัยจังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลอนามัยชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริพร ตันติพิลวินัย. (2537). กลยุทธ์การบริการเพื่อความเป็นเลิศ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การบริหารการพยาบาล: แนวคิดร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2539). แนวคิดการรื้อปรับระบบบริการพยาบาลแห่งประเทศไทย วิทยาการก้าวหน้า: 100 ปีการพยาบาลไทย. ใน เอกสารประชุมวิชาการงานฉลอง 100 ปีโรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัยศิริราช. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ไคมอนด์ อิน บิซิเนส เวิลด์การพิมพ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช. (2539). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2541 ก). *ปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข.
- _____. (2541 ข). *ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย*. นครราชสีมา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2543). *บทเรียนปฏิรูป: การปฏิรูประบบสุขภาพในประเทศนิวซีแลนด์*. ม.ป.ท.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2539 ก). Hospital Accreditation: สถานการณ์และแนวทางพัฒนาในประเทศไทย. *วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข*, 4(3), 188-195.
- _____. (2539 ข). *มาตรฐานโรงพยาบาล: แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- _____. (2544). *ข้อเสนอระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- _____. (2545). *บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ: รูปแบบที่เริ่มต้น*. นนทบุรี: ดีไซน์.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2543). *แบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA*. นนทบุรี: สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2544). *แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วารสารเพื่อคุณภาพ (For Quality)*, 8(48), 28-31.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจการพิมพ์.
- _____. (2538). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- สงศรี กิตติรัศมิ์ตระกูล, สารา วงษ์เจริญ และศิริมา ลีละวงษ์. (2544). *มาตรฐานการพยาบาลในชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2545). *แนวทางการจัดบริการระดับปฐมภูมิ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สุรางค์ จันทวานิช. (2535). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรางค์ จันทวานิช. (2536). วิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. ใน อุทัย ดุลยเกษม (บรรณาธิการ), *การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา* (หน้า 81-108). กรุงเทพฯ: ค่านสุธา การพิมพ์.

_____. (2539). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2540). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2538). แนวทางของการปรับปรุงคุณภาพผลิตภาพทั่วทั้งองค์กร. ใน *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัตรา ศรีวณิชชากร. (2539). สถานการณ์ของบริการสาธารณสุขระดับต้น/บริการด่านแรก.

วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4(4), 281-291

_____. (2541). แนวความคิดในการจัดบริการปฐมภูมิและความสัมพันธ์กับการจัดบริการระดับอื่น ๆ. ขอนแก่น: ม.ป.ท.

สุพัตรา ศรีวณิชชากร, สุรศักดิ์ อธิมานนถ์, บำรุง ชลอาทศ, ทศนีย์ สุรกิจโกศล และณัฐพร สุขภาติ.

(2545). *บริการสุขภาพ ใกล้ใจ-ใกล้บ้าน*. นนทบุรี: สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข.

สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. (2540). *โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข โครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยและรัฐบาลยุโรป*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2544). *แนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระยะเปลี่ยนผ่าน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (รสพ.).

สำนักงานคณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน. (2544). *การเคลื่อนไหวมวลชนอาสาสมัครสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทหารผ่านศึก.

สำนักงานประสานงานสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. (2545). *แนวทางการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า*. ใน *เอกสารประกอบการประชุม พฤษภาคม 2544*.

ชลบุรี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี.

สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. (2543). *การปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ*. นนทบุรี:

กระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2544 ก). *ร่างกรอบแนวคิดปฏิรูประบบสุขภาพ*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2544 ข). *การปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2544 ค). *จุดประกายปฏิรูประบบสุขภาพที่คนไทยต้องการ (2)*. นนทบุรี:

กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2545). ข้อเสนอเพื่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
ภายใต้ พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. ใน เอกสารประกอบการประชุม 18
กรกฎาคม 2545. กรุงเทพฯ: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.

สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข. (2539). สาธารณสุขไทย. นนทบุรี: สำนักนโยบายและแผน
สาธารณสุข.

สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ. (2544). คู่มือแนวทางการตรวจรับรองมาตรฐานสถานพยาบาล
คู่สัญญาบริการปฐมภูมิ. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ.

_____. (2544). มาตรฐานการจัดระบบบริการปฐมภูมิ. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการ
สุขภาพ.

สำนักวิจัยระบบสาธารณสุข. (2538). ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของกำลังคนและระบบการพัฒนา
กำลังคนด้านสุขภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยระบบสาธารณสุข.

สำเริง แหงกระโทก. (2544 ก). การวิจัยและพัฒนาการ การกระจายอำนาจด้านสุขภาพให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข และการประกันสุขภาพถ้วนหน้า.
นครราชสีมา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา.

_____. (2544 ข). การดำเนินการตามมาตรฐานหน่วยบริการปฐมภูมิ. ใน เอกสารประกอบการ
บรรยาย เรื่อง การนำมาตรฐานพยาบาลในชุมชนสู่การปฏิบัติวันที่ 1-3 สิงหาคม 2544.
สงขลา: โรงแรมไคมอนด์พลาซ่า.

_____. (2544 ค). การพัฒนาสถานบริการด้านแรกในอุดมคติ. สงขลา: โรงแรมไคมอนด์พลาซ่า.

สำเริง แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ. (2545). ศูนย์สุขภาพชุมชน หนทางสู่ระบบบริการที่
พึงประสงค์. นครราชสีมา: สมบูรณ์การพิมพ์.

อนงค์ พูลเพิ่ม และคณะ. (2545). การพัฒนาคุณภาพบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานอนามัย
เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 11(1),
100-107.

อนุวัฒน์ สุภษฎุภ. (2536). การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อการอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ.
ใน สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐในวาระครบรอบ 60 ปี ของ
นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร. กรุงเทพฯ: สุรสิทธิ์การพิมพ์.

_____. (2541). แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการสุขภาพในเส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อ
ประชาชน. ใน เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ครั้งที่ 1 วันที่ 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี
แพทย์สมาคม. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

- อนุวัฒน์ สุภษุติกุล. (2547). *การจัดการความรู้เพื่อคุณภาพที่สมดุล*. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อนุวัฒน์ สุภษุติกุล และคณะ. (2541). *ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ, คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อนุวัฒน์ สุภษุติกุล และงามจิตต์ จันทรสาคิต. (2541). *นโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: คีไลไนน์.
- อาภรณ์ เชื้อประไพศิลป์. (2534). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล. *วารสารพยาบาล*, 42(1), 16-31.
- _____. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2540, มกราคม-มีนาคม). การสื่อสารในการบริการสุขภาพ. *พยาบาลสาร*, 24, 1022.
- อำไพ ยุติธรรม. (2540). *มาตรฐานการพยาบาล. ใน เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การกำหนดมาตรฐานการพยาบาลสำหรับพยาบาลวิชาชีพระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ*. ม.ป.ท.
- Anderson, E. A. (1995). Measuring service quality at a university health clinic. *Journal of Health Care Quality Assurance*, 8(2), 32-37.
- Babakus, E., & Boller, G. (1991). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.
- Batrach, M., & Domerchie, M. (1995). Quality improvement in the emergency department. *Seminars for Nurse Manager*, 3, 131-132.
- Beck, C. T. (1994). Phenomenology: It's use in nursing research. *International Journal of Nursing Study*, 31(6), 499-510.
- Bloom, B. S., Madavs, G. F., & Hosting's, J. T. (1971). *Evaluation to improve learning*. New York: McGraw-Hill Book.
- Bopp, D. K. (1990). How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: A marketing perspective. *Journal of Health Care Marketing*, 10(3), 6-15.
- Brown, S. W., Gummesson, E., Edvardson, B., & Gustavasson, B. (1991). *Service quality: Multidisciplinary and multinational perspectives*. Massachusetta: Lexmington Books.

- Burns, N., & Grove, S. K. (1993). *The practice of nursing research: Conduct critique and utilization*. Philadelphia: W.B. Sunder.
- Campbell, M. K., & Pruitt, J. J. (1966, January). Radiation therapy: Protecting your patient's skin. *RN*, 46-47.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Diennemann, J. A. (1990). *Nursing administration strategic perspectives and application*. Connecticut: Appleton & Lang.
- Elizabeth, A. A. (1995). *Community as partner: Theory and practice in nursing technique* (2nd ed.). Philadelphia: Lippincott.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *TQC*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Frobe, D. J., & Bain, J. R. (1976). *Quality assurance programs and control in nursing*. St. Louis: C.V. Mosby.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Griffith, J. R. (1995). *The well management health care organization* (3rd ed.). Ann Arbor, Michigan: Aupha press.
- Habib, O. S., & Vaughan, J. P. (1983). *The determinants of health services utilization in Southern Iraq: A household interview survey*. n.p.
- Hardeksy, J. L. (1995). *Total quality management handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Hills, R. (1998, October). Quality assurance continuous quality improvement and health care. *Document in Quality Assurance Seminar Sarabury*, 12-15.
- Hoffman, K. D. (2000). Services marketing. In B. School (Ed.), *Marketing* (pp. 290-325). New York: Harcourt Collage.
- Hover, J., & Zimmer, M. (1987). Nursing quality assurance: The wisconsin system. *Nursing Outlook*, 25(5), 242-247.
- Kalz, J., & Green, E. (1992). *Managing quality: A guide to monitoring and evaluating and nursing services*. St. Louis: Mosby.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- _____. (1997). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. London: Prentice-Hall International (UK).

- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice-Hall.
- Larson, S. A., & Lieske, A. M. (1992). Standard: The basic of a quality assurance program. In C. G. Meisenheimer (Ed.), *Improving quality: A guide to effective program* (pp. 45-61). Gaithersburg, Maryland: Aspan System.
- Liehr, P. R., & Marcus, M. T. (1994). Qualitative approaches to research. In G. Lobiondo-Wood & J. Haber (Eds.), *Nursing research: Methods critical appraisal and utilization* (3rd ed.) (pp. 253-285). Philadelphia: Mosby Year Book.
- Lofland, J. (1971). *Analyzing social setting*. California: Wadsworth.
- Marilyn, T. O. (1984, May). Patients perception of care measurement of quality and satisfaction. *Cancer*, 15, 2366-2375.
- Minichiello, V., Aroni, R., Timewell, E., & Alexander, L. (1992). *In-depth interviewing: Researching people* (2nd ed.). Melbourne: Longman Cheshire.
- Morse, J. M. (1992). *Qualitative health research*. Newbury Park: California Sage Publications.
- Muller, M. (1993). Quality improvement in a health service. In S. W. Booyens (Ed.), *Dimensions of nursing management* (pp. 575-608). Kenny: Jular.
- Nitayarumpong, S. (1997). Quality of health service. In *Health care reform at the frontier of research and policy decisions: Office of health care reform* (pp. 156-157). n.p.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, April). A conceptual model of service quality and its implications for research. *Journal of Marketing*, 49, 79-81.
- _____. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perception and expectations*. New York: Free Press.
- _____. (1991). Competition and control processes in the delivery of service quality. In *Service marketing* (2nd ed.). New York: Prentice-Hall.
- Polit, D. F., & Hungler, B. P. (1999). *Nursing research: Principle and method* (6th ed.). New York: Lippincott.
- Rediferm, S. J., & Norman, I. J. (1990). Measuring the quality of nursing care: A consideration of difference approaches. *Journal of Advance Nursing*, 15, 1260-1271.
- Scardina, S. A. (1994, January). SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. *Journal of Nursing Care Quality*, 8, 38-46.

- Shapiro, M. M. (1998). Career ladder based on Benner's model and analysis of expected outcomes. *The Journal of Nursing Administration*, 28(3), 13-19.
- Simmons, S. (1995). From paradigm to method in interpretive action research. *Journal of Advance Nursing*, 21(2).
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basic of qualitative research* (3rd ed.). Victoria: Deakin University Press.
- Strafield, B. (1992). *Primary care: Concept, evaluation and policy*. New York: Oxford University Press.
- Streubert, H. J., & Carpenter, D. R. (1995). *Qualitative research in nursing: Advancing the humanistic imperative* (18th ed.). Philadelphia: Lippincott.
- Summer, D. (1992). *Longman dictionary of contemporary English* (15th ed.). n.p.
- Taylor, J. R. (1989). *Quality control system procedures for planning quality programs*. New York: McGraw-Hill Book.
- Tomes, E. A., & Chee Peng, N. S. (1995). Service quality in hospital care: The development of an in-patient questionnaire. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 8(3), 25-33.
- Webster, N. (1988). *New webster's dictionary* (3rd ed.). New York: Simon & Schuster.
- World Health Organization. (1990). *Technical consultation on development of guideline for planning nursing workforce requirement for SEAR countries*. n.p.
- Wilkinson, J. M. (1992). *Nursing process in action: A critical thing approach*. Redwood City, California: Addison-Wesley Nursing.
- Youssef, N. F., Johnes, R., Hunt, A., Nel, D., & Bovarid, T. (1996). Health care quality in NHS hospital. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 9(1), 15-28.
- Zimmer, M. J. (1974). A model for evaluation care. *Hospital*, 45(2), 10-19.